

令和5年度 年次報告書

相談・苦情・紛争解決受付状況

(令和5年4月1日～令和6年3月31日)



日本貸金業協会のシンボルマーク
緑のマークは、安心・信頼の目印

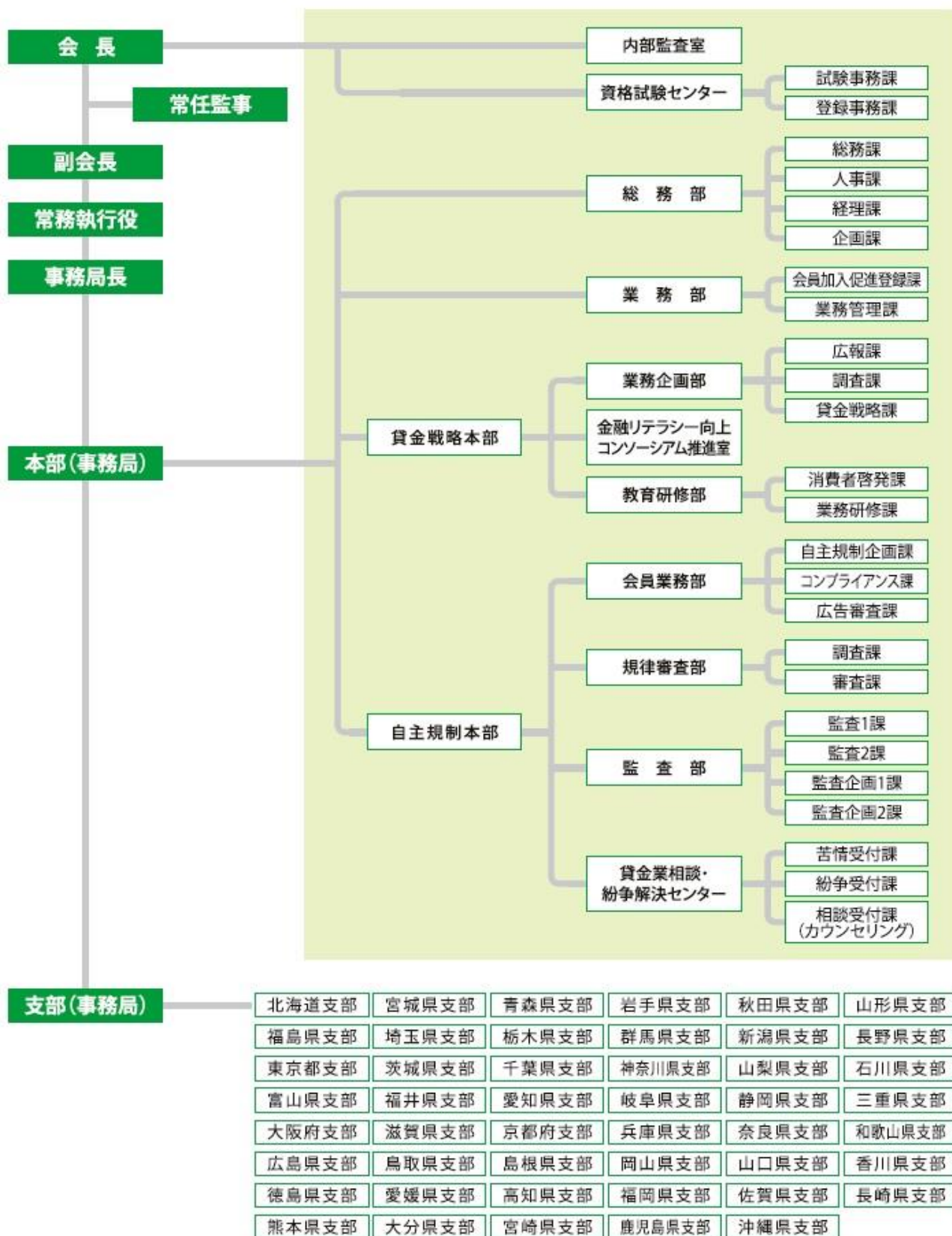
金融 ADR 指定紛争解決機関

日本貸金業協会

Japan Financial Services Association

貸金業相談・紛争解決センター

日本貸金業協会組織図 (令和6年7月1日現在)



貸金業相談・紛争解決センター及び都道府県各支部相談窓口では、金融 ADR 制度における指定紛争解決機関として、「資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的に、貸金業務に対する信頼を確保して、中立公正な立場から各種相談・苦情対応、紛争解決に取り組んでいる。

特に多重債務問題については、債務の原因となる失業や生活費の補てん、ギャンブル・買い物の浪費で返済困難になった等様々な相談者の状況に応じて、問題解決の方法等についての助言や情報の提供、生活の再建や改善を目的とした貸付自粛制度の活用及びカウンセリングによる支援を行っている。加えて、行政や協会等々の相談員向けのカウンセリング的手法を取り入れた相談スキル向上のための研修を行っている。

【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

相談・紛争解決委員会

相談・紛争解決等に関する業務の中立公正かつ的確な運営を確保するために、外部有識者で構成されている。

貸金業相談・紛争解決センター

【相談受付課】

1. 一般相談

「登録業者かどうか確認したい」「契約内容に不明な点がある」「本人確認書類を紛失したがどうしたらよいか」などの相談を受け、適切な助言を行っている。

2. 債務相談

「多額の借金を抱え返済に困っている」「借金の整理方法がわからない」といった相談には、債務状況や返済能力などを把握した上で、必要な助言や情報提供、他の相談機関の紹介などを行っている。

3. 貸付自粛制度申告受付

「ギャンブルがやめられない」「買い物の浪費を防ぎたい」「家族を安心させたい」等の目的で、貸付自粛制度の利用を希望する資金需要者からの申告受付や相談対応を行っている。また、金融庁と連携してギャンブル等依存症対策、多重債務防止推進強化の一環として貸付自粛制度の幅広い促進の取組みを行っている。

4. 生活再建支援カウンセリング

「借金は整理できたが家計管理が苦手で今後の生活が不安」「依存的な行動(ギャンブルや買い物等)が克服できない」といったケースには、問題を起こす本人及び家族を含めた再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングなどを行っている。

【苦情受付課】

貸金業務等のトラブルに関して、契約者等(申立人)から貸金業者(相手方)に対する不満足 of 表明があった場合は、苦情としてこれを受け付け、必要に応じ事実確認・業務の是正や改善を求めている。

【紛争受付課】

苦情が解決しない場合、紛争解決手続(ADR)への移行申立に関する事務を行い、紛争解決手続を実施する。また、貸金業者と手続実施基本契約締結に関する事務を行っている。

I. 概況

1. 総受付件数

令和5年度の資金需要者等からの相談等総受付件数は19,238件で、前年度と比較して+1,926件増加した。相談数増加の主な要因は「貸付自粛」に関する相談の増加によるもので、相談・苦情のアクセス方法別では、電話18,801件、次いでメール362件、来協(支部含む)28件、文書18件、その他24件、紛争申立書の提出が5件であった。

(単位:件)

分類	年度					割合	前年度対比	
	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	増減		増減率	
電話	16,177	18,041	16,984	18,801	97.7%	1,817	10.7%	
メール	13	283	284	362	1.9%	78	27.5%	
来協	31	25	17	28	0.1%	11	64.7%	
文書	24	19	20	18	0.1%	-2	-10.0%	
その他	16	8	2	24	0.1%	22	1100.0%	
紛争申立書	6	1	5	5	0.0%	0	0.0%	
総受付件数	16,267	18,377	17,312	19,238	100.0%	1,926	11.1%	

※メール相談は、令和2年度までは、聴覚障がい者や言語障がいがある方を対象にしていたが、資金需要者への相談機会拡充策として一般の方を対象とした受付を令和3年5月から開始。

[注] 本報告書の集計表における増減率等の「%」表示は端数処理の関係で合計が「100%」にならないことがあります。

2. 受付状況

「相談」は、19,200件(前年度対比+1,900件、+11.0%)と増加した。内訳は、「一般相談」4,157件(前年度対比+104件、+2.6%)、及び「協会員等相談窓口案内(誤認電話)」9,082件(前年度対比+1,085件、+13.6%)、「多重債務関連相談」が5,961件(前年度対比+711件、+13.5%)と増加した。

「苦情」は、33件(前年度対比+26件、+371.4%)となった。「紛争」は、5件前年度と同数であった。

(単位:件)

分類	年度					割合	前年度対比	
	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	増減		増減率	
相談	一般相談	4,187	4,107	4,053	4,157	21.6%	104	2.6%
	多重債務関連相談	4,432	5,000	5,250	5,961	31.0%	711	13.5%
	協会員等相談窓口案内(誤認電話)	7,623	9,260	7,997	9,082	47.3%	1,085	13.6%
	小計	16,242	18,367	17,300	19,200	99.9%	1,900	11.0%
苦情	19	9	7	33	0.17%	26	371.4%	
紛争	6	1	5	5	0.03%	0	0.0%	
合計	16,267	18,377	17,312	19,238	100.1%	1,926	11.1%	

II. 相談

「相談」

貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものを「一般相談」という。これに対し、債務者等が、貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるものを「多重債務関連相談」とし、貸金業者の相談窓口と誤認して当協会に架電があった場合を「協会員等相談窓口案内（誤認電話）」として分類している。

分類		定義
一般相談	融資関連	融資先紹介依頼・必要書類・借入一本化等の融資関連借入限度額・返済内容・契約内容等に関する相談
	信用情報関連	信用情報の開示、登録等に関する相談
	本人確認書類等の紛失等	本人確認書類等の紛失や盗難における対処等に関する相談
	業者等の連絡先	貸金業者の相談窓口当の案内 貸金業者の登録の有無や廃業の確認等についての照会
	帳簿の開示	取引履歴や契約内容等の開示及び閲覧に関する相談
	その他	貸金業・クレジット・銀行等に関連する相談
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	貸付自粛制度に関する本人からの相談
	貸付自粛・本人以外	貸付自粛制度に関する本人以外（家族）からの相談
	返済困難	支出増、収入減等に起因する返済相談及び自己破産・調停・民事再生手続き等債務整理に関する相談
	ヤミ金融・違法業者	ヤミ金融、違法業者に関する相談

協会員等相談窓口案内（誤認電話）	業者の相談窓口と誤認して当協会に入電した場合の協会員等の窓口案内や音声応答等の操作等の助言
------------------	---

1. 相談受付状況

(1) 相談概要

「一般相談」では、借入希望や借入先等の相談である「融資関連」が 1,928 件（前年度対比+122 件、+6.8%）と増加した。「多重債務関連相談」では、「貸付自粛制度」に関する相談・問い合わせが 4,346 件（前年度対比+629 件、+16.9%）と最も多く、次いで支出増・収入減等に起因する「返済困難」に関する相談が、1,411 件（前年度対比+72 件、+5.4%）と増加した。ヤミ金融・違法業者に関する相談は 204 件（前年度対比+10 件、+5.2%）と増加した。

(単位：件)

分類	年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
一般相談	融資関連	1,384	1,523	1,806	1,928	10.0%	122	6.8%
	信用情報関連	434	351	380	340	1.8%	-40	-10.5%
	身分証明書等の紛失等	138	145	115	88	0.5%	-27	-23.5%
	業者等の連絡先	1,099	799	703	642	3.3%	-61	-8.7%
	帳簿の開示	6	3	5	8	0.0%	3	60.0%
	その他	1,126	1,286	1,044	1,151	6.0%	107	10.2%
小計		4,187	4,107	4,053	4,157	21.6%	104	2.6%
多重債相談	貸付自粛・本人	1,262	1,448	1,494	1,796	9.4%	302	20.2%
	貸付自粛・本人以外	1,829	2,081	2,223	2,550	13.3%	327	14.7%
	貸付自粛計	3,091	3,529	3,717	4,346	22.7%	629	16.9%
	返済困難	993	1,167	1,339	1,411	7.3%	72	5.4%
	ヤミ金融・違法業者	348	304	194	204	1.1%	10	5.2%
小計		4,432	5,000	5,250	5,961	31.1%	711	13.5%
協会等相談窓口案内(誤認電話)		7,623	9,260	7,997	9,082	47.3%	1,085	13.6%

(2) 相談者属性

男性の相談者がやや多く、年代別割合では、50歳代の相談者が、他の年代より多い。返済困難に関する相談は20～50歳代に多く、50歳代及び70歳以上の相談者から融資先の紹介を求める相談が多い傾向がみられた。

【相談者(性別)】

(単位：件)

性別	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
男性	8,749	53.9%	9,990	54.4%	9,142	52.8%	10,195	53.1%	1,053	11.5%
女性	7,492	46.1%	8,375	45.6%	8,156	47.1%	8,982	46.8%	826	10.1%
不明※	1	0.0%	2	0.0%	2	0.0%	23	0.1%	21	1050.0%
合計	16,242	100.0%	18,367	100.0%	17,300	100.0%	19,200	100.0%	1,900	11.0%

※「不明」とは、メールや文書及び企業からの相談

【相談者(年代別)】

(単位：件)

年度 年代	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
10歳代	20	0.1%	11	0.3%	20	0.1%	24	0.1%	4	20.0%
20歳代	736	4.5%	682	3.7%	1,300	7.5%	1,095	5.7%	-205	-15.8%
30歳代	880	5.4%	936	5.1%	1,561	9.0%	1,488	7.8%	-73	-4.7%
40歳代	978	6.0%	1,100	6.0%	1,653	9.6%	1,683	8.8%	30	1.8%
50歳代	961	5.9%	1,050	5.7%	1,999	11.6%	1,815	9.5%	-184	-9.2%
60歳代	830	5.1%	696	3.8%	1,478	8.5%	1,311	6.8%	-167	-11.3%
70歳以上	855	5.3%	648	3.5%	1,704	9.8%	1,403	7.3%	-301	-17.7%
不明	10,982	67.6%	13,244	72.1%	7,585	43.8%	10,381	54.1%	2,796	36.9%
合計	16,242	100.0%	18,367	100.0%	17,300	100.0%	19,200	100.0%	1,900	11.0%

※令和4年度より相談者の年代聞き取りを強化した。

【相談者(年代別相談分類)】

(単位：件)

年代	融資関連	信用情報 関連	身分証明 書等の紛 失等	業者等の 連絡先	帳簿の 開示	貸付目 録・		返済困難	ヤミ金 融・ 違法業者	協会員等 相談窓口 案内(誤)	その他	合計
						本人	本人以外					
10歳代	6	0	0	0	0	4	1	6	0	5	2	24
20歳代	102	17	3	12	1	248	49	196	19	377	71	1,095
30歳代	129	30	4	26	0	241	141	220	22	611	64	1,488
40歳代	164	43	12	38	0	169	332	201	19	593	112	1,683
50歳代	210	31	10	47	0	117	446	248	21	567	118	1,815
60歳代	157	24	3	53	0	62	186	118	11	603	94	1,311
70歳以上	250	11	7	91	0	23	135	115	5	689	77	1,403
不明	910	184	49	375	7	932	1,260	307	107	5,637	613	10,381
合計	1,928	340	88	642	8	1,796	2,550	1,411	204	9,082	1,151	19,200

(3) 相談内容詳細

①一般相談

一般相談のうち、「融資関連」は1,928件(個別取引等に関連する「契約」1,078件、新規・追加融資に関連する「融資」が850件)となっている。これらの相談には適切な助言及び他機関の相談窓口を案内している。他機関への紹介件数は389件であり、主な紹介先窓口は信用情報機関107件、法テラス96件等であった。

【融資関連(他機関への紹介先)】

(単位：件)

他機関への 紹介先	信用情報 機関	法テラス	弁護士会・ 司法書士会	警察	都道府県	裁判所	クレジット カウンセリング 協会	消費者セ ンター	金融庁 財務局	その他	合計
件数	107	96	28	2	63	2	12	7	8	64	389

②多重債務関連相談

多重債務関連相談のうち、「返済困難」の相談は1,411件で、前年度と比較して72件増加している。返済困難の原因としては、「支出の増加」によるものが680件、「収入の減少」によるものは438件であった。他機関への紹介件数は474件で、主な紹介先窓口は、法テラス189件、クレジットカ

ウンセリング協会 109 件等であった。

債務額で一番多かったのは、「100 万円未満」117 件(32.2%)で、平均債務額は、292 万円であった。
債務の主たる原因で一番多かったのは、「ギャンブル」652 件(27.2%)であった。

【返済困難(相談者)】 (単位: 件)

相談者	件数	割合
本人	923	65.4%
親族	355	25.2%
配偶者	109	7.7%
その他	24	1.7%
合計	1,411	100.0%

【返済困難(性別)】 (単位: 件)

性別	件数	割合
男性	687	48.7%
女性	724	51.3%
合計	1,411	100.0%

【返済困難(原因)】 (単位: 件)

主な原因		件数	割合
支出増	ギャンブル	83	5.9%
	嗜好消費	82	5.8%
	買い物	114	8.1%
	投資関連	25	1.8%
	予期せぬ支出	39	2.8%
	ローン返済	79	5.6%
	その他※1	258	18.3%
	小計	680	48.2%
収入減	病気・ケガによる就労困難	161	11.4%
	失業・リストラ	53	3.8%
	その他※2	224	15.9%
	小計	438	31.0%
カウンセリング関連		293	20.8%
合計		1,411	100.0%

※1「支出増(その他)」…生活費や教育費の補てん、副業資金等

※2「収入減(その他)」…給料・賞与の減少、介護による休職等

【返済困難(他機関への紹介先)】

(単位: 件)

他機関への紹介先	信用情報機関	法テラス	弁護士会・司法書士会	警察	都道府県	裁判所	クレジット・キャッシング協会	消費者センター	金融庁財務局	その他	合計
件数	22	189	54	6	25	0	109	3	0	66	474

【債務額】

(単位: 件)

100万未満	100万以上 200万未満	200万以上 300万未満	300万以上 400万未満	400万以上 500万未満	500万以上	合計
117	90	49	31	18	58	363
32.2%	24.8%	13.5%	8.5%	5.0%	16.0%	100.0%

※返済困難相談受付時の債務状況(1,411件の内、債務額不明を除いた相談363件が対象)

【債務の主たる原因】

(単位：件)

生活資金 不足	収入の減少	住宅・土地の 費用	名義貸し ・保証人	ギャンブル	買い物	予期せぬ 出費
269	37	7	18	652	455	31
11.2%	1.5%	0.3%	0.8%	27.2%	19.0%	1.3%
事業費 運転資金	遊興費 飲食・交際費	借金返済	教育費 資格取得費	その他	合計	
45	524	68	15	273	2,394	
1.9%	21.9%	2.8%	0.6%	11.4%	100.0%	

※未聴取・無回答及び重複する原因があるため相談件数とは異なる

(4) 若年層に関する相談状況

18歳から24歳までの若年層に関する相談は666件で、うち381件(57.2%)は、貸付自粛制度に関する相談であった。また、若年層本人からの相談は168件で、貸付自粛制度及び返済困難に関する相談が多く、家族・親族からの相談は471件で、貸付自粛制度に関する相談が多かった。

(単位：件)

相談分類	件数	割合	相談者		
			本人	家族・親族	その他
貸付自粛	381	57.2%	50	328	3
返済困難	148	22.2%	57	91	0
融資関連	66	9.9%	29	28	9
信用情報関連	7	1.1%	2	2	3
ヤミ金融・違法業者	4	0.6%	4	0	0
身分証明書の紛失等	2	0.3%	1	1	0
業者等の連絡先	5	0.8%	3	2	0
その他	53	8.0%	22	19	12
合計	666	100.0%	168	471	27

※相談者及び相談対象者の年齢の聴き取りができた件数のみ集計

【相談事例】

【事例1】(貸付自粛・母から娘(19歳)の相談)

娘が買い物等で消費者金融に申込をしていることがわかった。消費者金融業者へ連絡したら、20歳にならないと貸付はしないとされたが他にも借入されたら困るので、協会へ連絡して手続きしたらどうですかと勧められた。

【事例2】(貸付自粛・本人(20歳)からの相談)

就職して一人暮らし予定。以前騙されて、借金したことがある。今は騙されない、借金しないとより強く決心するため、貸付自粛制度を利用したい。

【事例3】(その他・本人(21歳)からの相談)

友人と遊んだ際にスマホを貸してしまい、複数の消費者金融への申込がされてしまった。また、マイナンバーカードを貸して写真を撮られた。後日、業者から貸付可能との電話があったが、何のことか分からず無視していた。その後、多くの着信があり消費者金融3社から計70万円借りられていることが判明。また、クレジットカードに第三者のタッチ決済が紐づけられていることが分かりそれは解約した。父が調べていて、警察や、友人の両親に会う予定。業者から貸付自粛制度を案内された。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している

2. ヤミ金融・違法業者

受付件数は204件（前年度対比+10件、+5.2%）であり、「金銭取引あり」の相談は、104件（前年度対比-7件、-6.3%）と減少した。被害があった場合は速やかに警察に届出するよう誘導し、被害の拡大防止を図っている。また、「金銭取引なし」の相談も100件（前年度対比+17件、+20.5%）と増加した。相談者に対してはヤミ金融・違法業者等の狡猾さ、手口等を注意喚起するとともに正しい業者の見分け方を教示する等、被害の未然防止を図っている。

相談者の約66.7%は男性であり、年齢を聴取することができた97人のうち48人が金銭的被害に遭っている。

なお、ヤミ金融・違法業者との接触媒体については、「SNS」が37件と最も多く、次いで「自らネット検索」が30件、「メール勧誘」が25件となっている。ヤミ金融・違法業者については、業者名、手口等を聴取し、関係機関との情報共有を実施している。

【受付件数】

(単位：件)

分類	年度	R元年度	R3年度	R4年度	R5年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
金銭取引あり※1		126	121	111	104	51.0%	-7	-6.3%
金銭取引なし※2		222	183	83	100	49.0%	17	20.5%
合計		348	304	194	204	100.0%	10	5.2%

※1「金銭取引あり」…金銭支払いやカード類・携帯電話等物品を送付した場合

※2「金銭取引なし」…上記以外

【接触端緒】

(単位：件)

接触媒体	年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
自らネット検索		106	78	44	30	14.7%	-14	-31.8%
メール勧誘		26	59	30	25	12.3%	-5	-16.7%
電話勧誘		34	43	10	11	5.4%	1	10.0%
FAX勧誘		36	17	14	11	5.4%	-3	-21.4%
DM等勧誘		26	12	5	8	3.9%	3	60.0%
口コミ・紹介等		3	9	13	8	3.9%	-5	-38.5%
SNS		-	-	31	37	18.1%	6	19.4%
不明		117	86	47	74	36.3%	27	57.4%
合計		348	304	194	204	100.0%	10	5.2%

※令和4年度から、接触端緒に「SNS」を追加した。

【性別】

(単位：件)

性別	件数	割合
男性	136	66.7%
女性	68	33.3%
合計	204	100.0%

【年代別】

(単位：件)

年代別	相談件数	割合	被害あり件数	割合
10歳代	0	0.0%	0	0.0%
20歳代	19	19.6%	7	14.6%
30歳代	22	22.7%	12	25.0%
40歳代	19	19.6%	10	20.8%
50歳代	21	21.6%	11	22.9%
60歳代	11	11.3%	6	12.5%
70歳以上	5	5.2%	2	4.2%
合計	97	100.0%	48	100.0%

3. 貸付自粛制度

「貸付自粛制度」とは、多重債務問題解決の一環として浪費癖を持つなどの理由で貸付自粛を希望する本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人信用情報機関に登録を依頼し、当該個人信用情報機関の会員が、その情報を受けて貸付けの自粛を促す取組みを行っている制度である。

(1) 貸付自粛制度に関する相談・問合せ

相談・問合せ件数は4,346件で（前年度対比+629件、+16.9%）であった。そのうち、「本人以外」からの相談は、父母（両親）から息子・娘に関する相談が最も多く、貸付自粛制度についての相談には、ギャンブル等依存症に関連する相談が多く含まれることから、状況に応じて生活再建支援カウンセリングを案内している。

【相談件数】 (単位：件)

相談者	年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
本人		1,262	1,448	1,494	1,796	41.3%	302	20.2%
本人以外		1,829	2,081	2,223	2,550	58.7%	327	14.7%
合計		3,091	3,529	3,717	4,346	100.0%	629	16.9%

【相談種別】 (単位：件)

相談種別	本人	本人以外	年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	割合	前年度対比	
									増減	増減率
登録	本人			387	415	620	820	18.9%	200	32.3%
	本人以外			1,017	1,325	1,749	2,153	49.5%	404	23.1%
撤回	本人			428	455	551	690	15.9%	139	25.2%
	本人以外			59	72	92	66	1.5%	-26	-28.3%
問合せ	本人			447	578	323	286	6.6%	-37	-11.5%
	本人以外			753	684	382	331	7.6%	-51	-13.4%
合計				3,091	3,529	3,717	4,346	100.0%	629	16.9%

【本人以外相談・相談者】 (単位：件)

相談者	相談件数	割合
父母	1,343	52.7%
妻	495	19.4%
家族・親族	284	11.1%
夫	68	2.7%
その他	360	14.1%
合計	2,550	100.0%

(参考) 個人信用情報機関である下記の3機関が貸付自粛情報登録の運用を実施した。

- ・日本信用情報機構(JICC)〈消費者金融系〉
- ・シー・アイ・シー(CIC)〈信販・クレジット系〉
- ・全国銀行個人信用情報センター(個信センター)〈銀行系〉

(2) 個人信用情報機関への登録状況

貸付自粛制度の協会受付件数（登録・撤回）は、協会活動及び貸付自粛の周知活動の強化により4,957件（前年度対比+1,184件、+31.4%）、うち登録は3,646件（前年度対比+907件、+33.1%）であり、撤回は1,311件（前年度対比+277件、+26.8%）であった。

協会の登録者の年代別では、20～30歳代が多く、居住地都道府県別上位は、「東京都」389件、「大阪府」355件、「神奈川県」244件、「愛知県」212件、「福岡県」189件等と、やはり大都市圏が多くを占める。

※「個信センター」が当協会の貸付自粛制度と連携して申告受付（郵送のみ）を行っている。

(単位：件)

分類		年度				前年度対比	
		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	増減	増減率
協会	登録	2,150	2,337	2,739	3,646	907	33.1%
	撤回	987	1,028	1,034	1,311	277	26.8%
計		3,137	3,365	3,773	4,957	1,184	31.4%
個信 センター	登録	380	521	436	356	-80	-18.3%
	撤回	132	166	264	313	49	18.6%
計		512	687	700	669	-31	-4.4%
登録		2,530	2,858	3,175	4,002	827	26.0%
撤回		1,119	1,194	1,298	1,624	326	25.1%
合計		3,649	4,052	4,473	5,626	1,153	25.8%

【年代別登録申告者受付状況】（個信センターを除く）

(単位：件)

登録申告者年代	年度				割合	前年度対比	
	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度		増減	増減率
10歳代	15	21	33	8	0.2%	-25	-75.8%
20歳代	637	761	903	998	27.4%	95	10.5%
30歳代	604	648	771	1,088	29.8%	317	41.1%
40歳代	426	418	475	747	20.5%	272	57.3%
50歳代	254	275	303	458	12.6%	155	51.2%
60歳代	147	132	162	239	6.6%	77	47.5%
70歳代以上	67	82	92	108	3.0%	16	17.4%
合計	2,150	2,337	2,739	3,646	100.0%	907	33.1%

(参考) 都道府県別登録申告者受付状況(個信センターを除く)

(単位：件)

北海道	137	埼玉県	207	岐阜県	52	鳥取県	18	大分県	38
青森県	29	千葉県	179	静岡県	99	島根県	16	宮崎県	26
岩手県	30	東京都	389	愛知県	212	岡山県	56	鹿児島県	50
宮城県	74	神奈川県	244	三重県	34	広島県	97	福岡県	189
秋田県	22	新潟県	50	滋賀県	40	山口県	43	佐賀県	24
山形県	35	山梨県	15	京都府	56	徳島県	36	長崎県	33
福島県	45	長野県	30	大阪府	355	香川県	41	沖縄県	40
茨城県	58	富山県	25	兵庫県	172	愛媛県	50	合計	3,646
栃木県	34	石川県	33	奈良県	47	高知県	22		
群馬県	27	福井県	38	和歌山県	26	熊本県	73		

(3) Web 申告受付による変化

利用者の利便性の拡充及び業務の効率化を図る目的から、令和2年4月よりWeb申告を実施したところWebによる登録・撤回が増加、来協及び郵送による申告が減少し、業務の効率化が図られた。

【登録受付状況(個信センターを除く)】

(単位:件)

登録(合計)	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
全体	2,150	100.0%	2,337	100.0%	2,739	100.0%	3,646	100.0%	907	33.1%
Web	1,330	61.9%	1,549	66.3%	1,918	70.0%	2,735	75.0%	817	42.6%
来協	174	8.1%	174	7.4%	199	7.3%	292	8.0%	93	46.7%
郵送	646	30.0%	614	26.3%	622	22.7%	619	17.0%	-3	-0.5%

【撤回受付状況(個信センターを除く)】

(単位:件)

撤回(合計)	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
全体	987	100.0%	987	100.0%	1034	100.0%	1,311	100.0%	277	26.8%
Web	725	73.5%	725	73.5%	842	81.4%	1,115	85.0%	273	32.4%
来協	115	11.7%	115	11.7%	85	8.2%	79	6.0%	-6	-7.1%
郵送	147	14.9%	147	14.9%	107	10.3%	117	8.9%	10	9.3%

(4) 貸付自粛制度申告者の状況

貸付自粛登録・撤回時に、制度を知った経緯、登録の目的、ギャンブルの種類、撤回理由の聞き取りを行っている。

【貸付自粛制度申告者の状況】

(単位:件)

登録の目的	R4年度	R5年度	割合	前年度対比	
				増減	増減率
ギャンブル等を止められない	1,219	1,630	44.7%	411	33.7%
遊興費を使いすぎてしまう	502	787	21.6%	285	56.8%
過剰に買い物をしてしまう	508	545	14.9%	37	7.3%
その他(借金防止・再登録等)	510	684	18.8%	174	34.1%
合計	2,739	3,646	100.0%	907	33.1%

【ギャンブルを起因とする登録者状況(個信センターを除く)】

(単位:件)

	登録件数	ギャンブル登録者	性別		ギャンブル種類(複数選択含む)							合計
			男性	女性	パチンコ パチスロ	競馬	ボート レース	競輪	オート レース	オンライン カジノ	その他 ※1	
令和5年度	3,646	1,630	1,590	40	1,181	530	234	308	51	159	58	2,521
(構成比)※2		44.7%	97.5%	2.5%	46.8%	21.0%	9.3%	12.2%	2.0%	6.3%	2.3%	100.0%
令和4年度	2,739	1,219	1,192	27	873	380	270	210	41	127	44	1,945
(構成比)※2		44.5%	97.8%	2.2%	44.9%	19.5%	13.9%	10.8%	2.1%	6.5%	2.3%	100.0%

※1 その他とは、宝くじ、麻雀等

※2 ギャンブル種類の構成比は複数選択を含む合計に対する比率

【貸付自粛制度撤回の理由(個信センターを除く)】

(単位：件)

撤回申告の理由	R4年度	R5年度	割合	前年度対比	
				増減	増減率
住宅ローン等の新規契約のため	218	227	17.3%	9	4.1%
クレジットカードが必要となった	180	227	17.3%	47	26.1%
再登録のため	209	221	16.9%	12	5.7%
登録の必要がなくなった	252	400	30.5%	148	58.7%
生活資金が必要となった	164	231	17.6%	67	40.9%
その他・無回答	11	5	0.4%	-6	-54.5%
合計	1,034	1,311	100.0%	277	26.8%

4. 生活再建支援カウンセリング

「生活再建支援カウンセリング」

「借金は整理できたが、家計管理が苦手な今後の生活が不安」「依存的な行動(ギャンブルや買い物癖)が治らない」といったケースには、多重債務の再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングを行っている。

金銭や家計管理の実行を支援する「生活再建支援カウンセリング」は、協会独自の取り組みである。多重債務問題は家族を巻き込む問題でもあるところから、本人のために親族や配偶者は立ち直るための重要なキーパーソンである場合が多く、家族を含めたカウンセリングを行っている。カウンセリングを担当する相談員は、産業カウンセラー、認定心理士、心理相談員、FP 技能士、消費生活相談員等の資格を持つ職員を中心に、一定の研修を受けた職員である。

相談者との信頼関係を元に、心理カウンセリングを通じて、家計管理の改善実行や債務の原因となった問題行動の改善に取り組んでおり(相談料は無料)、カウンセリングを終了した相談者からは、多重債務防止の効果があるとの言葉をいただいている。

(1) 受付状況

新規相談者 53 人、前年度から繰り越した継続相談者 46 人、合計 99 人の相談者に対し、電話及びオンラインによるカウンセリング相談を 423 回(電話 411 回、来協 12 回)実施した。

(単位：人、回)

年度	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		前年度対比			
									人数		相談回数	
	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	増減	増減率	増減	増減率
新規相談者	40	156	35	135	68	263	53	221	-15	-22.1%	-42	-16.0%
継続相談者	22	61	25	122	36	197	46	202	10	27.8%	5	2.5%
相談者合計	62	217	60	257	104	460	99	423	-5	-4.8%	-37	-8.0%

(2) 新規相談者の属性等について

新規相談者 53 人のうち債務者本人は 36 人(67.9%)、配偶者 11 人(20.5%)、親族 6 人(11.3%)であり、年代別では、「債務者本人」は、30 歳代が多く、「配偶者・親族」では、30 歳代から 50 歳代が多い。

(単位：人)

性別	債務者本人	割合	配偶者・親族	割合	合計	割合
男性	21	58.3%	0	0.0%	21	39.6%
女性	15	41.7%	17	100.0%	32	60.4%
合計	36	100.0%	17	100.0%	53	100.0%

(単位：人)

年代別	債務者本人	割合	配偶者・親族	割合	合計	割合
20歳代	11	30.6%	1	5.9%	12	22.6%
30歳代	17	47.2%	6	35.3%	23	43.4%
40歳代	7	19.4%	5	29.4%	12	22.6%
50歳代	1	2.8%	5	29.4%	6	11.3%
60歳代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	36	100.0%	17	100.0%	53	100.0%

債務の原因は、「遊興費・飲食費・交際費」11人(各30.6%)、「買い物」「生活費の補てん」9人(各25.0%)、「ギャンブル癖」6人(各16.7%)等で、債務者本人の清算経験有無は、「清算あり」26人(72.2%)、「清算なし」10人(27.8%)で、約7割強が繰り返している。清算経験あり26人の内訳は、「親族による肩代わり」17人(65.4%)、「任意整理」5人(19.2%)、「自己資金(貯金)」「法的整理」各2人(各7.7%)であった。

(単位：人)

債務の原因	人数	割合
遊興費・飲食費・交際費	11	30.6%
買い物	9	25.0%
生活費の補てん	9	25.0%
ギャンブル癖	6	16.7%
その他	1	2.8%
合計	36	100.0%

(単位：人)

清算経験有無	人数	割合
清算あり	26	72.2%
清算なし	10	27.8%
合計	36	100.0%



(単位：人)

清算の方法	人数	割合
親族による肩代わり	17	65.4%
任意整理	5	19.2%
法的整理	2	7.7%
自己資金(貯金)	2	7.7%
合計	26	100.0%

相談時の「債務の有無」については、「債務あり」33人、「債務なし」3人(相談前に清算を含む)であり、債務あり相談者36人の債務件数は、「2～3件」11人、「6件以上」9人等で、債務額は、「300万円以上」13人、「100～200万円未満」8人等であった。

(単位：人)

債務の有無	
債務あり	33
債務なし	3
合計	36



(単位：人)

債務件数	
6件以上	9
4～5件	7
2～3件	11
1件	6
合計	33

(単位：人)

債務額	
300万円以上	13
200～300万円未満	2
100～200万円未満	8
50～100万円未満	6
1～50万円未満	4
合計	33

(3) 終了結果

カウンセリング終了者は61人。うち、44人に改善の結果確認ができた。

- ・改善の結果が確認できた終了者44人のうち、10人が当年度の新規相談者で、残り34人が前年度以前からの継続相談者である。
- ・終了者61人のうち、17人は相談者の都合により途中で中断したため、改善結果の確認は出来なかった。
- ・カウンセリングの相談期間は概ね1年程度を目安としているが、長い人で数年かかるケースもある。

(単位：人)

終了者の改善内容	人数	割合
問題行動が改善された	19	31.1%
家族関係が改善された	16	26.2%
家計状況が改善された	8	13.1%
債務が改善された	1	1.6%
改善計	44	72.1%
途中中断	17	27.9%
合計	61	100.0%

(4) カウンセリング事例(令和5年度終了分)

【配偶者(30代女性)・夫の浪費による借金の相談】

夫に浪費(買い物癖等)による借金が発覚。以前の借金をやっと返し終わったところだったのに貯金にも手を付けていた。夫の金銭感覚を改善させたい。また、お金の話をすると意見が合わず喧嘩になる。どう関わればよいか分からないとのことでカウンセリングを希望。

相談者によると、夫は節約の観念がなく、何でも買えば良い、あれば使うというタイプ。苦しい家計の現状を伝えても使えるお金はあると思ってしまう。カウンセリングでは相談者自身も苦手としていた家計の把握と管理方法に取り組みつつ、夫とのかかわり方の改善にも着手した。まずは家計簿をつけ、現状把握を行い、プランを作成し、夫にも協力させた。相談者自身、家計管理に不慣れだったが、次第にうまくなった。また、自分の考えをうまく夫に伝えられずぶつかる等、すれ違いもあったが、家計管理の向上で自信がつき、夫への説明や考えを伝えることも上手くなったので終了とした。

(面接回数13回 終了までの期間1年5か月)

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している

【債務者本人(30代男性)・ギャンブルによる借金の再発防止の相談】

ギャンブル(パチンコ・パチスロ)による借金の返済が困難となり、親に相談し、さらにインターネットで協会のカウンセリングを探し、予約に至った。

負けを取り戻したいという気持ちが強く、やめようと思ってもやってしまうこと、パチンコの話が話題に出たときや、時間とお金があればやりたくなることなどが語られた。幸い「ギャンブルをやめたい」という気持ちも強かったので、まずは余った時間の使い方と余分なお金を持たない対策を話し合い、観察課題として、やりたくなかったかどうかの記録を日々つけてもらい、通帳を親に預けることにした。観察課題から、従来パチンコに行っていた時間帯を他の様々な行動(運動、散歩、ドライブ、家族の雑用係等)で時間を埋める工夫を行った。また、対人関係に苦手意識があって一人で過ごす時間が多かったので、人とのコミュニケーションの取り方を見直すこととした。毎回これらの課題と改善に取り組んだ結果、自分には依存傾向があると自覚し、手を付けないためには身につけた生活習慣を崩さないようにすることを課題とし、自信がついた時点で終了とした。

(面接回数12回 終了までの期間1年5か月)

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している

(5) アンケート調査による相談者の声

- ⇒ 問題行動の解決を親身になって考えてもらえた。前回の内容を確認してから次の話を進めるというやり方なのでとてもスムーズに運んだ。学んだことをしっかり継続していきます。
- ⇒ とても話しやすかった。問題は夫との向き合い方なので解決には時間がかかるが、カウンセリングでやったことをこれからは自分でできるようにしていきたい。お世話になりました。
- ⇒ 毎回のカウンセリングが楽しみでした。お金の相談だが生活全般に渡って話を聴いてもらい、見直すことができました。徐々に自分で考え行動していけるようになり、卒業にこぎつけることができました。ありがとうございました。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している

Ⅲ. 苦情

「貸金業務等関連苦情」

【紛争解決等業務に関する規則】

貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明をいう。

1. 苦情処理受付状況

苦情は貸金業者にとってサービスや商品に関する改善の機会となる有益な情報である事から、従来よりやや幅広に苦情処理受付を行った事等により、令和5年度の苦情処理件数は33件（前年比+26件、+371.4%）と増加した。

(単位：件)

年度 分類	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	割合	前年度対比	
						増減	増減率
事務処理	8	4	3	7	21.2%	4	133.3%
請求業務	6	3	3	6	18.2%	3	100.0%
帳簿の開示	0	1	0	0	0.0%	0	-
個人情報	0	1	1	2	6.1%	1	100.0%
契約内容	3	0	0	9	27.3%	9	-
クレジットカード等不正使用	2	0	0	1	3.0%	1	-
融資関連	0	0	0	8	24.2%	8	-
合計	19	9	7	33	100.0%	26	371.4%

※事務処理 → 必要書類の説明及び電話対応時の説明等への不満

※請求業務 → 債権回収業務における不満

※個人情報 → 個人信用情報登録の同意の確認不備等への不満

※契約内容 → 契約・約款に従った業者の説明や対応等への不満

※融資関連 → 審査結果、審査手続・対応等への不満

2. 終了件数

苦情処理手続きを終了した 33 件の手続き終了までの所要日数は、「1 か月未満」が 32 件(96.9%)、「1 か月以上 3 か月未満」が 1 件 (3.1%) であった。

(単位：件)

処理結果	苦情処理手続段階における所要日数別内訳				
	1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	合計
(苦情として) 解決	29	1	0	0	30
紛争への移行	3	0	0	0	3
合 計	32	1	0	0	33

3. 主な苦情事例

【請求業務】

取引履歴を確認したところ身に覚えのない借入があった。返済は妻に頼んでいるが、借り入れた場所には行ったことが無い旨を業者に伝えるとその際の業者の説明が誤っていたことがあとで分かり信用できない。また、対応が遅く、不正利用の明細や詳細について納得行く説明が欲しい。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している

4. 業態別苦情処理件数

業態別苦情処理件数は、受付件数 33 件の内、17 件が消費者向無担保貸金業者であった。

(単位：件)

業態	年度					割合	前年度対比	
	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	増減		増減率	
消費者向無担保貸金業者	9	3	2	17	51.5%	15	750.0%	
クレジットカード会社	3	2	2	2	6.1%	0	0.0%	
消費者向住宅向貸金業者	2	2	0	1	3.0%	1	-	
流通・メーカー系会社	0	2	0	3	9.1%	3	-	
信販会社	2	0	2	3	9.1%	1	50.0%	
消費者向有担保貸金業者	2	0	0	1	3.0%	1	-	
事業者向貸金業者	1	0	1	4	12.1%	3	300.0%	
建設・不動産業者	0	0	0	1	3.0%	1	-	
リース会社	0	0	0	1	3.0%	1	-	
合 計	19	9	7	33	100.0%	26	371.4%	

IV. 紛争

「貸金業務関連紛争」

【紛争解決等業務に関する規則】

貸金業務等関連苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

1. 紛争解決手続（ADR）受理状況

「紛争」受付件数は5件「前年度対比±0件」で全件「融資関連」であった。

- ・融資関連(5件)：返済額の減免、変更。

(単位：件)

分類	年度					割合	前年度対比	
	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	増減		増減率	
契約内容	0	1	1	0	0.0%	-1	-	
クレジットカード等不正使用	5	0	2	0	0.0%	-2	-	
融資関連	1	0	2	5	100.0%	3	150.0%	
合計	6	1	5	5	100.0%	0	0.0%	

2. 終了件数

令和5年度において、受付した5件のうち4件の和解が成立し手続を終了した。

処理結果	紛争処理手続段階における所要日数別内訳				
	1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	合計
和解	0	1	3	0	4
取下げ	0	0	0	0	0
合計	0	1	3	0	4

※1件は、令和6年度へ繰越し

(単位：件)

3. 主な紛争事例

【融資関連】

特殊詐欺にて相手の巧みな話術に嵌り、自分の意思とは関係なく貸金業者からお金を借り入れてしまい、相手に送金してしまいました。すぐさま詐欺と気づき貸金業者の連絡先を探しましたが見つからなかったのでメールで問い合わせしましたが返答がなく（翌日の午後返答ある）警察に相談しました。希望は借り入れを無かった事にしたいところですが、騙されたとはいえ、自分で操作はしていますので、元金のみ返済で利息なしとして頂きたいと思います。

また、初回返済日は約定日ではなく、本申立書による話し合いの解決後に設定することを希望します。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している

(参考) 紛争解決業務に係る所要期間等の年度別推移

(令和2年度～令和5年度)の4年間に紛争解決業務が終了した件数は17件。うち14件(82.3%)は、規則上の標準処理期間6か月以内に終了しており、平均処理期間は、事案個別事情はあるものの平均4.6か月であった。標準処理期間の6か月を超えて終了した3件については、すべてが第三者利用に関するものであった。なお、終了件数17件中和解が成立したものは11件(64.7%)であった。

(単位：件)

対象期間と計数	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R2～R5 年度 合計
(1)終了件数	6	2	2	7	17
(2)終了までの期間別件数(構成比)					
1月未満	0	0	0	0	0
1月以上～3月未満	0	0	1	2	3
3月以上～6月未満	5	2	1	3	11
6月以上～	1	0	0	2	3
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(6月)内	5	2	2	5	14
標準処理期間(6月)外	1	0	0	2	3
(4)平均処理期間(月数)	3.7月	5.5月	3.7月	5.3月	(平均)4.6月
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	3人	3人	2人	2人	(平均)2.5人
(6)紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一人組(合議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続最終結件数/組数又は人数)	2.0	1.0	1.0	3.5	(平均)1.9
(7)和解件数(和解率)	3(50.0%)	2(100%)	2(100%)	4(57.1%)	11(64.7%)
うち処理期間6月未満での和解件数(和解率)	2(40.0%)	2(100%)	2(100%)	2(28.6%)	8(72.4%)
うち処理期間6月以上での和解件数(和解率)	1(100%)	0(-)	0(-)	2(28.6%)	3(27.3%)

V. 関係先との連携及び講演等活動状況

1. 行政・警察等との連携

多重債務問題やヤミ金融等違法業者問題の状況把握と適切な対応を図るため、警察庁生活安全局、警視庁生活安全相談センターを訪問し情報提供・意見交換を行ったほか、各支部において財務局・都道府県並びに消費生活センターを定期的に訪問し情報提供・意見交換を行った。

2. 財務局相談員との「情報交換会」

金融庁信用制度参事官室が主催している全国の財務局、財務事務所に所属する相談員等との情報交換会がWeb会議により3回開催され、初回(6月29日)には、当協会より「多重債務相談におけるカウンセリングのスキルを活用した対応実務」の研修を合わせて行った。各財務局相談員が事前にテーマを共有し、相談員相互の事例共有、対応策の検討及び当協会からの助言等を踏まえて情報交換を行った。

日付	参加人数	主なテーマ等
6月29日	33名	<ul style="list-style-type: none"> 法律相談を受けるまでの督促対応について 個人間借入の消滅時効について 予納金をすぐには準備できない相談者に対して、どのような助言が可能か 相談者に対する家計管理の重要性についての提案について その他 ※「多重債務相談におけるカウンセリングのスキルを活用した対応実務」研修
9月26日	36名	<ul style="list-style-type: none"> 生活保護受給者への与信審査について 高齢者の年金受取口座差押えについて

		<ul style="list-style-type: none"> ・債務整理が必ずしも相談者の課題解決に結びつかないと思料される事案について ・相談者が平穏な生活を送るために必要とされる視点について ・自宅不動産を利用した借金返済方法について助言するケースについて ・債務整理中の者に対するの貸付について ・奨学金がある場合の債務整理について ・その他
1月23日	36名	<ul style="list-style-type: none"> ・借金返済の応援者であった母親が成年被後見人になったケース ・精神疾患を患っている生活困窮者に対する対応について ・ゲーム依存の息子の多重債務について、債務整理させるにはどうしたら良いか ・相談窓口として、障がいのある方等への配慮について ・ヤミ金関連の相談時、解決に向けて当局（県警等）との連携体制について。 ・ヤミ金からの借金のために苦慮している相談（進行中、過去分）について ・各財務局における外部機関との連携方法について ・貸付自粛制度の登録解除は、家族に通知できないか



(財務局相談員との「情報交換会 (Web)」の様子)

3. 消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」

全国を4地区に分け、消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」をWEB会議で開催し、協会の活動及び「金融リテラシー向上コンソーシアム」の概要、展望等についての説明ののち、事前に募集したテーマに基づき情報・意見交換を行った。

日付	地区	参加人数	主なテーマ
6月27日	関東甲信越地区	26団体 34名	<ul style="list-style-type: none"> ・債務者家族からの多重債務の相談に対する対応について ・情報商材やコンサルティングの高額な契約をスマホで一日に複数の貸金業者から借り入れさせるという相談への対応
9月27日	北海道・東北・北陸地区	18団体 24名	<ul style="list-style-type: none"> ・副業・情報商材詐欺、遠隔操作アプリを利用して借金をさせるトラブル事例について ・若年者・若年層への貸付審査に係る利用目的確認について ・18歳19歳成年者や若年者が借入れを申し込む時、貸金業者が行う利用目的確認はどのように行われているのか
11月13日	東海・近畿・中国地区	24団体 35名	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット契約や自動契約機での審査について ・副業・情報商材詐欺、遠隔操作アプリを利用して借金をさせるトラブル事例について ・若年者・若年層への貸付契約、被害防止策について ・協会に寄せられる相談の傾向について
1月24日	四国・九州・沖縄地区	27団体 36名	<ul style="list-style-type: none"> ・副業・情報商材詐欺、遠隔操作アプリを利用して借金をさせるトラブル事例について



(北海道・東北・北陸地区「情報・意見交換会 (Web)」の様子)

4. 国民生活センター相談員との「実務担当者意見交換会」

6月7日及び12月7日に、国民生活センター実務担当者との「情報・意見交換会」開催し、資金需要者等への相談を的確に行うために情報の共有化及び相互連携を図った。協会の活動状況及び副業詐欺等の金融トラブル相談事例の説明及び、これらの相談対応等について情報共有・意見交換を行った。

5. 協会員との「情報・意見交換会」

6月21日(11社16名)、令和6年2月8日(11社13名)、協会員のお客さま相談関係部署責任者との「情報・意見交換会」を、会議室及びWEB会議のハイブリット方式で開催し、資金需要者等への相談を的確に行うために情報の共有化及び相互連携を図った。協会の活動状況や今後の取組みなどについて説明ののち、『国民生活センター』や『消費生活センター』との情報・意見交換会で多く意見があった「副業・情報商材詐欺等若年層の金融トラブル」に関する情報共有・意見交換が行われた。

6. 貸付自粛制度の周知活動

ギャンブル等依存症防止対策を推進している行政機関、公営競技団体及び、ギャンブル等依存関連相談団体等に対して周知活動を行った。

(1) 公営競技団体等と意見交換会を行い、周知活動を推進

- ・全国公営競馬主催者協議会
- ・地方競馬全国協会(NAR)
- ・一般社団法人全国モーターボート競走施行者協議会
- ・公益社団法人全国競輪施行者協議会
- ・一般社団法人全国場外車券売場設置者協議会
- ・全国小型自動車競走施行者協議会

(2) ギャンブル等依存対策関連相談団体等への周知等

- ・2023年度アルコール・薬物依存関連学会
- ・依存者専門医療機関
- ・ギャンブル依存症問題を考える会

(3) その他

- ・生活再建支援サービス(貸付自粛制度・生活再建支援カウンセリング)周知用ミニパンフレットの表現をより解り易く見直した。
- ・貸付自粛に関係する問合せのあった団体や機関に対して、説明と関係資料(貸付自粛ポスター、貸金業相談・紛争解決センターリーフレット等)を配付した。

7. 消費生活相談員、社会福祉協議会相談員等向け講座

消費生活相談員、社会福祉協議会等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会でカウンセリング的手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等の出前講座(WEB含む)を行った。

日付	相手先	参加人数
5月30日	茨城県内市町村社会福祉協議会生活福祉資金担当者会議	100名
7月24日	全国社会福祉協議会	68名
9月11日	静岡県社会福祉協議会	20名
9月29日	静岡県東部県民生活センター	25名
11月7日	山形県消費生活センター	28名
12月5日	富山県社会福祉協議会	21名
1月15日	広島市市民局消費生活センター	33名
2月14日	松戸市消費生活課	17名
3月13日	茨城県社会福祉協議会生活福祉資金貸付事業担当者研修会	100名
3月19日	鹿児島市消費生活センター	9名



(山形県消費生活センター相談員研修の様子)

8. 「貸金業相談・紛争解決センターだより(季刊)」の発行

手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けに「貸金業相談・紛争解決センターだより」を年4回発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報等のフィードバックを実施した。

9. 指定紛争解決機関(ADR)の会議体

(1) 金融トラブル連絡調整協議会

金融トラブル連絡調整協議会は、金融審議会答申等を踏まえ、業態の枠を超えた情報・意見交換等を行い、金融分野における裁判外紛争処理制度の改善につなげることを目的として、消費者行政機関、消費者団体、各種自主規制機関・業界団体、弁護士会等の参加により開催されるものであり、令和5年度はWeb会議により2回開催された。

第64回金融トラブル連絡調整協議会

日時：令和5年6月23日（金曜日）13時00分～15時00分

場所：中央合同庁舎第7号館9階 905B会議室（オンライン開催）

1. 開会
2. 各指定紛争解決機関の業務実施状況（令和4年度）
3. ここ3年の相談・苦情・紛争解決対応における工夫・取組と今後への継続・課題
4. 「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
5. 「金融ADR連絡協議会（第34回・35回）」の概要報告
6. 閉会

第65回金融トラブル連絡調整協議会

日時：令和6年2月2日（金曜日）10時00分～12時00分

場所：中央合同庁舎第7号館9階 905B会議室（オンライン開催）

1. 開会
2. 各指定紛争解決機関の業務実施状況（令和5年度上半期）
3. 指定紛争解決機関における相談者対応について
4. 「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
5. 「金融ADR連絡協議会（第36回・37回）」の概要報告
6. 閉会

(2) 金融ADR連絡協議会

金融ADRの円滑な運用を行うため、金融ADR制度で紛争解決機関としての指定を受けた8団体（一般社団法人生命保険協会、一般社団法人全国銀行協会、一般社団法人信託協会、一般社団法人日本損害保険協会、一般社団法人保険オンブズマン、一般社団法人日本少額短期保険協会、日本貸金業協会、特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター）による「金融ADR連絡協議会」は、3回開催（6月1日（Web開催）、11月17日（Web開催）、12月20日（書面開催））され、「紛争解決手続の終了事由に関する検討について」「各指定紛争解決機関の業務報告書における用語の定義について」「指定紛争解決機関における相談者対応について」等について、各機関からの報告及び意見交換等が行われた。

10. その他会議体

(1) 貸金業相談・紛争解決センター（本部）

令和5年度の各会議体に貸金業相談・紛争解決センターが出席し（書面開催等含む）、協会の活動報告や情報・意見交換等を実施した。

会議体（主な議題等）

- ・東京都安全・安心まちづくり協議会「総会」（令和5年度活動方針及び活動計画について）
- ・東京都多重債務問題対策協議会「相談部会」（啓発宣伝事業について）
- ・東京都多重債務問題対策協議会「貸金業部会」（多重債務相談の状況、多重債務110番の実施報告）
- ・神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会（「神奈川県ギャンブル等依存症推進計画」の進捗状況について）
- ・千葉県ギャンブル等依存症対策推進協議会（「千葉県ギャンブル等依存症推進計画」に係る取組について各機関の取組みの共有）

(2) 各支部

令和5年度の各会議体に各支部で出席し(書面開催等含む)、協会の活動報告や意見交換等を実施した。

会議体	都道府県
貸金業監督者会議	財務局主催会議(都度参加)
貸金業関係幹事会(連絡会)関連	北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、新潟、富山、石川、福井、山梨、長野、岐阜、三重、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山、鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知、福岡、沖縄(37カ所)
安全安心まちづくり関連	埼玉、神奈川、新潟、石川、愛知、徳島、高知(7カ所)
多重債務対策協議会関連	北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、栃木、埼玉、千葉、新潟、富山、石川、長野、岐阜、静岡、愛知、三重、鳥取、島根、岡山、広島、徳島、高知、福岡、大分、宮崎、鹿児島、沖縄(29カ所)
その他	秋田、山形、福島、群馬、神奈川、岐阜、愛知、三重、滋賀、鳥取、香川、愛媛、高知、鹿児島、沖縄(15カ所)

※「その他」は、ギャンブル等依存症対策推進協議会、暴力団排除連絡協議会等である。

※ 同一都道府県内の複数の会議に出席した場合も都道府県単位でカウントしている。

※「各支部報告書」ベースでの集計にて作成している。

日本貸金業協会は貸金業の健全な発展に貢献します。



安心・信頼の目印「ゆずりは」

日本貸金業協会のシンボルマークは「譲葉（ゆずりは）」の花言葉“新生”をモチーフに図案化したものです。古い葉から新しい葉に生まれ変わり、上に向かって伸びていく様子を「V」の形で現したもので、「今まで築き上げてきたものを大切にしながら新しく発展していく協会でありたい」という思いをこめています。この協会の証であるシンボルマークが『安心・信頼の目印』としての役割を果たしています。

令和5年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」
(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

発行 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター
〒108-0074 東京都港区高輪 3-19-15 二葉高輪ビル 2階
電話 03-5739-3861

発行日 令和6年8月1日